الفصل الحادى عشر

فحص مشكلات التفاعل

Interpersonal problems Investigation

سوزان هـ . سبنس Susan H. Spence

الفصل الحادى عشر
فحص مشكلات التفاعل

سوزان هـ . سبنس Susan H. Spence

مقدمة :

تعد القدرة على التفاعل مع الآخرين بطريقة ناجحة ، وتتسم بالكفاءة من الأمور ذات الأهمية الكبيرة فى كل مراحل حياتنا . وقد يكون للفشل فى ذلك آثار بعيدة المدى ، مثال ذلك أن الأطفال الذين يظهرون علاقات واهية بأقرانهم ، تبين أن الاحتمال أكبر لأن يعانوا من مجموعة من المشكلات فى الرشد، مثل الاضطرابات السيكايترية والطرد من الخدمة العسكرية لأسباب غير جيدة (Cowen et al., 1973; Roff, 1970; Roff et al., 1972) .

ومن المعتقد أن أكبر المؤشرات على التوافق بعد الخروج من المستشفى بين المرضى السيكياتريين ، هو مستوى الكفاءة الاجتماعية قبل المرض (Zigler and Philips, 1961) ، وبالمثل تبين أن تكرار دخول المستشفى يرتبط بمستوى الكفاءة الاجتماعية للشخص (Lowe, 1985) . وانطلاقاً من أهمية هذه الخاصية ، من المحُزن أن نجد أن عدداً كبيراً من الناس يعانون من قدر كبير من الصعوبات أو نقص النجاح فى التفاعل الإجتماعى . وتوحى البحوث التى أجريت عن العلاقات بين الأطفال أن الكثيرين منهم لديهم القليل من الأصدقاء أو بلا أصدقاء ، مثال ذلك أن هايمل واشر Hymel and Asher (1977) وجدا أن ١١ فى المئة من الأطفال فى دراستهما كانوا بلا أصدقاء ، ومع ذلك فالدلائل على عدم الملاءمة فى مجتمع الراشدين غير متوفرة . وقد أوحت الدلائل ، فى أغلب البحوث التى ركزت على المرضى السيكياتريين ، أن مابين ٧ إلى ١٦ فى المئة من المرضى قُيموا باعتبارهم غير ملائمين إجتماعياً (Dryant et al., 1976; Curran et al., 1980) .

طبيعة ومحددات مشكلات التفاعل

يبدو من المهم عند هذه النقطة إيضاح المقصود بالكفاءة الاجتماعية أو الملاءمة الاجتماعية ونتائجها الطبيعية ، عدم الكفاءة وعدم الملاءمة . وقد ذكر ترور وزملاؤه Trower et al. (1978a) أنه يمكن النظر إلى شخص ما باعتباره ملائماً اجتماعياً ، إذا كان قادراً على التأثير فى سلوك الآخرين بالطريقة التى يرغبها والتى يقبلها المجتمع ، ومع ذلك فإن ماكفال McFall (1982) ينحو منحىً مختلفاً ، معرفاً الكفاءة الاجتماعية باعتبارها تقييماً عاماً يعكس حكماً لشخص ما على أساس محكات معينة ، من أن أداء الشخصَ ملائم بالنسبة لمهمة اجتماعية معينة ، وبالتالى يمكن النظر إلى الكفاءة الاجتماعية باعتبارها تعتمد على نتائج تفاعل الشخص الاجتماعى ، كما يتحدد من خلال ردود فعل الآخرين . والكفاءة الاجتماعية ليست هى مايفعله الشخص من منظور حكم الآخرين . وبالتالى يترتب على ذلك أن عدم الكفاءة الاجتماعية يعكس الفشل فى تحقيق نتائج ناجحة أو تقييماً إيجابيًا من التفاعل الإجتماعى . ويؤكد كافل Cavell (1990) عديداً من العوامل التى تؤثر فيما إذا كان تقييم الناس للشخص باعتباره كفئًا اجتماعياً

أم لا ، والتى تؤثر بالإضافة إلى كل ذلك فى تقييم أدائه لسلوكيات معينة . وتتعلق هذه العوامل بالسياق الذى يظهر فيه السلوك ، وخصائص الشخص الذى يقوم بالتقييم ، ومجموعة من الخصائص غير الاجتماعية لصاحب الأداء الذى يتم تقييمه . ويقدم كافل مخططاً لنموذج متدرج ثلاثى المكونات للكفاءة الاجتماعية ؛ حيث يوجد التوافق الاجتماعى على قمة هذا المدرج ، باعتباره المدى الذى تحقق الآن من الأهداف الارتقائية المناسبة والمحددة اجتماعياً ، وهى أهداف تتعلق بجوانب متعددة للأداء ، بما فى ذلك الأداء الاجتماعى والانفعالى والأسرى والجوانب المتعلقة بالعلاقات فى الحياة . ويشير كافل إلى أن التوافق الاجتماعى كما يعرف بهذه الطريقة ، يتحدد بعوامل متعددة (مثال ذلك : الجنس ، العرق ، المظهر الخارجى ، القدرة الرياضية ، المهارات الأكاديمية ، ومهارات العمل) وحيث يكون الأداء الاجتماعى الفعلى مجرد جانب واحد . المستوى الثانى فى النموذج المدرج للكفاءة الاجتماعية يطلق عليه إسم الأداء الاجتماعى ، ويعرّف باعتباره الدرجة التى يستجيب بها الفرد للمواقف الاجتماعية الأولية ذات العلاقة والتى تستوفى المحكات الاجتماعية المقبولة .

واتفاقاً مع الخط الذى اختطه ماكفال McFall (1982) ، يضع كافل هنا تمييزاً بين الأداء والمهارات ؛ فالأداء هو مايفعله الشخص ، ولكنه يتضمن تقييماً فى ضوء ما إذا كان يحكم على الاستجابة باعتبارها مناسبة اجتماعية لمهمة اجتماعية معينة أم لا . ويتفق ذلك مع موقف كل من دودج وميرفى Dodge and Murphy (1984) اللذين يقرران أننا فى حاجة للنظر إلى الاستجابة الاجتماعية للمهام الاجتماعية المختلفة (مثال ذلك : التعامل مع الصراع ، المبادرة بمناقشة مع غريب ، أو أن نقول «لا» لطلب غير منطقى) ، وذلك بدلاً من النظر إلى معدلات التفاعل أو الجزئيات السلوكية المتقطعة ، التى يفترض أن تكون مهمة إجمالاً عبر كل المواقف الاجتماعية .

وأخيراً يحدد كافل (١٩٩٠) المستوى الثالث ، أى المهارات الاجتماعية ، واتساقاً مع نماذج تداول المعلومات الاجتماعية [(١)] لمكفال McFall (1982) ودودج وميرفى Dodge and Murphy (1984) ، يصف كافل سلسلة من المهارات المباشرة والمعرفية ، وعمليات متضمنة فى تحديد كيف يسلك الشخص فى موقف اجتماعى معين .

وعلى الرغم من أن نماذج كافل (١٩٩٠) ودودج وميرفى (١٩٨٤) ومكفال (١٩٨٢) جميعها ذات قيمة فى تيسير فهمنا لطبيعة الكفاءة الاجتماعية ومحدداتها، إلا أن قابلية هذه الطرق للاستخدام فى الممارسة الإكلينيكية محدودة . ومن الصعب عادة الفصل بين المستويات المختلفة عند إجراء التقييم ، كما أنه من الصعب تصور أن أغلب الأخصائيين الأكلينيكين لديهم الوقت للتقييم المنفصل لعديد من المهام الاجتماعية ، التى يتعين على أغلب الراشدين التعامل معها . ومايترتب على ذلك بالتالى هو الحاجة إلى نظام ، يقوم على أسس عملية لتقييم الكفاءة الاجتماعية ، يحاول أن يستبقى بعض الخصائص المهمة للنموذج الأكاديمى ، الذى اقترحه المؤلفون الذين سبقت الإشارة إليهم .

---

(1) Social information processing models.

نموذج عملى لتقييم الأداء الاجتماعي

يرتكز النموذج العملى المعروض هنا على أربعة مستويات للتقييم ، هى :

١) النتائج الاجتماعية بعيدة المدى .

٢) النتائج الاجتماعية قصيرة المدى .

٣) السلوك الاجتماعى (بمعنى ماالذى يفعله الشخص ويقوله) .

٤) المهارات والعمليات الاجتماعية ـ المعرفية .

ويوضح جدول (١ ـ ١١) الطريقة التى ترتبط بها هذه المستويات ببعضها . ولايرمى هذا النموذج لعرض الحصيلة النظرية للأداء الاجتماعى ، وهو مصمم للاستخدام العملى .

يعكس كل مستوى نوع المعلومات التى يتعين النظر إليها خلال عملية التقييم، ومن المعترف به أن العلاقة بين كل مستوى تدرجية بالمعنى العام غير المحدد ، وأن كل مستوى تحدده الكثير من العوامل ، سواء الاجتماعية أو غير الاجتماعية ، بالإضافة إلى المستوى السابق عليه .

المستوى الأول : النتائج الاجتماعية علي المدي البعيد

من المفترض أن الكثير من النتائج الاجتماعية البعيدة المدى تنتج عن الطريقة ، التى يسلك بها الشخص فى الموقف الاجتماعى . وترتبط النتائج البعيدة بكفاءة الأداء فى المجالات المختلفة ، مثل : الأسرة ، والزواج ، والعمل ، والصداقة ، ومجالات الترفيه ، ويمكن تقييم الأداء فى هذا المستوى بتعبيرات الكم والكيف للنتائج المختلفة (مثال ذلك الرضا بالعلاقة الزوجية أو العمل) ، ويتحدد الرضا بواسطة الشخص نفسه أو الآخرين ، بالإضافة إلى التأثيرات بعيدة المدى على العلاقات التفاعلية ،

جدول (١ـ ١١) : نموذج عملي لتقييم مشكلات التفاعل

المستوي	المضمون	ماالذي يتم تقييمه
المستوى الأول	النتائج الاجتماعية بعيدة المدى	الجوانب الكيفية والكمية للعلاقات فى المجالات الخاصة بالزواج ، والأسرة ، والعمل ، والصداقة. وهى مجالات يقيمها الشخص بنفسه أو يقيمها الآخرون.
المستوى الثانى	النتائج الاجتماعية قصيرة المدى	التأثير المباشر الناتج عن التفاعل الاجتماعى ، كما يقيمه الشخص بنفسه أو كما يقيمه الآخرون، أو النتائج الموضوعية مثال ذلك تقديرات التوكيدية، والمهارة الاجتماعية أو استخدام المقاييس الموضوعية للنجاح ، مثال ذلك الحصول على وظيفة أو المشاعر الشخصية مثل الكدر.

المستوى الثالث	السلوك الاجتماعى الصريح	استخدام مهارات الأداء الكبرى والدقيقة ، التكرار والشدة ، الفترة التى تستغرقها صدور استجابات معينة ، سياق الاستجابات . الاستجابات المركبة المهارات الدقيقة ، مثل : التواصل البصرى والتعبيرات الوجهية . المهارات الكبرى مثل رفض طلب غير معقول .
المستوى الرابع	المهارات والعمليات الاجتماعية ـ المعرفية	الإدراك الاجتماعى ، المعلومات الاجتماعية ، القدرة على حل المشكلات الاجتماعية ، ملاحظة الذات، الأفكار غير العقلانية غير المتوافقة أو السلبية ، الاتجاهات والمعتقدات .

ويمكن قياس التوافق الاجتماعى فى هذا المستوى بتعبيرات المترتبات النفسية ، التى تعود على الفرد . ولذلك فإن صعوبات نفسية مثل القلق أو الاكتئاب يمكن أيضاً اعتبارها مترتبات بعيدة المدى لسلوك الفرد الاجتماعى . ومرة أخرى يتعين تأكيد أن عديداً من العوامل ، بالإضافة إلى المستويات السابقة التى تم إيضاحها ، مهمة لتحديد النتائج الاجتماعية بعيدة المدى . ومن الواضح أن هناك مدى واسعًا من العوامل البيئية غير الاجتماعية لها دخل هنا ، غير أنها ليست محور هذا الفصل . مثال ذلك نجاحات الشخص فى مجال العمل ، يمكن أن تتحدد من خلال عديد من المتغيرات مثل حالة الاقتصاد ، والعوامل العقلية والدافعية ، والمظهر الجذاب وصفات الزملاء والرؤساء ، وغير ذلك ، أكثر مما تتحدد فقط من خلال الطريقة التى يتفاعل بها الشخص مع الآخرين فى مكان العمل . وتوجه فى هذا المستوى من التقييم الأسئلة الآتية : هل هناك مشكلة فى التوافق الاجتماعى ؟ وإذا كانت هناك مشكلة ، ففى أى مجال؟ وإذا أمكن تحديد المشكلة ، يصبح من الضرورى عندئذ التقدم نحو المستوى الثانى للتقييم ؛ لكى يتم تحديد ما إذا كانت المشكلة ذات صلة بصعوبات فى التفاعل الاجتماعى ، أم أن عوامل أخرى غير اجتماعية هى المسئولة .

المستوى الثانى : النتائج الاجتماعية على المدى القصير

تتعلق النتائج التى تحدث على المدى القريب بالتأثير الفورى لسلوك الشخص فى تفاعل اجتماعى على الشخص نفسه ، وعلى بقية الناس الذين يشاهدونه والذين يتأثرون بالتفاعل . ويمكن النظر إلى هذه النتائج بتعبيرات الأحكام الذاتية أو من حيث مترتباتها الموضوعية ، مثل وجود أو غياب أحداث معينة ، وتتضمن أمثلة الأحكام الذاتية تقديرات للتوكيدية (1) وقياس للنجاحات ، أو مدى ملاءمة سلوك الشخص خلال التفاعل . وتتضمن المترتبات الموضوعية الدرجة التى تحدث بها مترتبات معينة ، مثل : حل صراعات أو نجاح فى الحصول على وظيفة من خلال مقابلة شخصية . ويسمح أيضاً هذا المستوى من التقييم بتحديد المقيِّم للمهام المعينة ، التى يعانى العميل من صعوبات فيها .

(1) Assertiveness.

وهناك الكثير من مجالات المهام الاجتماعية ، التى يجب أن نكون جميعاً قادرين على التعامل معها . وبعض الأمثلة الشائعة للمهام الاجتماعية تتضمن حل الصراعات ، مبادرة غرباء بمناقشة ، تقديم إجابات توكيدية للمطالب غير المعقولة التى يتقدم بها الآخرون ، تقديم إطراء ، وطلب المساعدة .

وكما هو الحال فى النتائج بعيدة المدى ، هناك أيضاً عديد من العوامل التى تؤثر فى فعالية السلوك الاجتماعى ، بالإضافة إلى مايقوله الشخص ويفعله ، وستتم مناقشة هذه العوامل تفصيلاً فيما بعد . ولكى نلخصها بإيجاز ، يمكن القول أنها تختص بسمات الفرد (مثل : الجاذبية الشخصية أو الجنس) ، وخصائص الشخص الذى يتولى التقييم ، وكذلك بمجال واسع من متغيرات السياق غير الاجتماعية الطابع.

المستوي الثالث : السلوك الاجتماعى الصريح

يُعنى المرء فى هذا المستوى من التقييم بما يقوله الشخص ويفعله فى الواقع ، خلال مواقف اجتماعية معينة ، وما أن يتم تحديد نمط هذه المواقف التى تظهر فيها النتائج السلبية القصيرة ، حتى يصبح من المهم أن يقوم المُقيم بتحديد أساليب السلوك الدقيقة ، التى ينخرط فيها العميل خلال مثل هذه التفاعلات . ويتعين أن يوضع فى الاعتبار عند تقييم السلوك الاجتماعى الصريح حدوث وعدم حدوث ، وتكرار ، وفترة دوام ، وشدة أساليب سلوكية معينة . وكانت هذه الجوانب السلوكية الصريحة للأداء هى محور التراث الخاص بالمهارات الاجتماعية . ومن المقبول هنا القول أن المهارات الاجتماعية ، إنما تشير إلى تلك الأساليب السلوكية المطلوبة بهدف التوصل إلى نتائج ناجحة فى مواقف اجتماعية معينة . وعند هذه النقطة يمكن افتراض أننا قادرون على تحديد أى الأساليب تعد مهارات اجتماعية فى مواقف معينة ، وأيها لايعد مهارات فى مثل هذه المواقف . ويعد هذا الافتراض بمثابة تساؤل قائم ، ولكنه لايمنع الممارسين من العمل وفقاً له فى الممارسة الإكلينيكية . وكثيراً مانكون مخطئين فى افتراض أننا نستطيع تحديد ما إذا كان سلوك شخص ما مناسباً لموقف ما ، مثل ما إذا كان مستواه أو مستواها فى التواصل البصرى ، وهيئته ، أو المسافة الاجتماعية التى يضعها لنفسه مناسبة أم لا . ونحن لانملك فى الواقع الدلائل التجريبية التى تبرر مثل هذه الأحكام . والكثير مما يجرى فى هذا المجال من مجالات التقييم والتدريب على المهارات الاجتماعية يعتمد على الحس الشخصى والمأثورات .

وقد تباينت البرامج فى الدرجة التى تركز بها على المهارات الكبرى (١) ، مقابل المهارات الدقيقة (٢) خلال التقييم والتدريب . وتشير المهارات الدقيقة إلى الاستجابات الأساسية فى التفاعل الاجتماعى ، مثل : التواصل البصري، والهيئة (٣)، والتعبيرات الوجهية ، وتمثل المهارات الكبرى – من ناحية أخرى – مستوى سلوكيّا أكثر تعقيداً ، وحيث تتكامل المهارات الدقيقة فى إستراتيجيات للتعامل مع مهارات اجتماعية معينة ؛ فالمبادرة بمناقشة ، وإطراء شخص أو التعامل مع إتهام هى جميعها أمثلة للأساليب السلوكية الكبرى المعقدة ، والتى تتكامل فيها مجموعة كبيرة من المهارات الدقيقة .

المستوي الرابع : المهارات والعمليات الاجتماعية المعرفية (٤)

يتأثر السلوك الاجتماعى الصريح بشدة بعمليات التفكير ، وتحتاج هذه الأخيرة لأن توضع فى الاعتبار عند تقييم الأداء الاجتماعى . وهناك جانبان منفصلان لهذا المستوى فى التقييم : جانب منهما

---

(1) Macro-Skills.
(2) Micro-Skills.
(3) Posture.
(4) Social-Cognitive Skills and Processes.

يُعنى بقدرة الشخص على أداء مجموعة من المهارات الاجتماعية المعرفية ، ذات الأهمية فى تحديد مايقال ومايتم عمله ، ويتعلق الجانب الآخر بتأثير الأفكار والاتجاهات والمعتقدات فى تقرير كيف نسلك ، ويتفاعل هذان الجانبان فى النهاية ، ولكننا لأغراض عملية سنعتبرهما فى كل مايلى منفصلين .

وتتحدد الطريقة التى يسلك بها الشخص بصورة صريحة بقدر كبير ، من خلال سلسلة من العمليات المعرفية . ويشدد ارجايل وكيندون Argyle and Kendon (1967) على أهمية مجموعة متنوعة من العمليات المعرفية ، التى تعتبر ضرورية لمساعدة شخص ما على السلوك بطريقة تتسم بالمهارة الاجتماعية. ويلقى نموذجهما الضوء على أهمية دوافع الشخص وأهدافه ، وقدرته على إدراك المعلومات بطريقة صحيحة من العالم الخارجى ، وأن يلاحظ التغيرات ، ويجب على الفرد أن يقوم بعد ذلك بتداول هذه المعلومات ، وأن يصدر الاستجابات الحركية المناسبة ، والتى يتعين أن تعمل بصورة صحيحة . وقد امتد كل من ماكفال MacFall(1982) وموريسون وبليك Morrison and Bellack (1981) وسبيفاك وشور Spivack and Shure (1976) وترور Trower (1979) بهذا النموذج ، ووسعوا فيه ، واقترحوا سلسلة من العمليات المعرفية التى يمكن اعتبارها ضرورية ، ولكنها ليست بمثابة الشروط الكافية لاستجابة تتسم بالكفاءة . ويلاحظ أن الآفات فى أى مرحلة يمكن أن تكون لها تأثيرات مدمرة على مايقوم به الشخص فى نهاية الأمر ، فى موقف اجتماعى .

ويلخص جدول (٢-١١) مدى واسعاً من المهارات المعرفية ، التى يفترض تأثيرها على الطريقة ، التى يسلك بها الشخص فى موقف تفاعل ما .

جدول (٢- ١١) : المهارات الاجتماعية المعرفية

١- الادراك الاجتماعى

تلقي المعلومات ذات العلاقة بالتفاعل من الآخرين ومن البيئة .

الانتباه لجوانب العلاقات التي يتم تلقيها والمتعلقة بالتفاعل .

معرفة القواعد الاجتماعية .

معرفة أهمية أو معني الاستجابات المختلفة .

التفسير الصحيح للمعلومات الواردة .

القدرة علي فهم الاعتبارات المختلفة

٢- مهارات حل المشكلات الاجتماعية

تحديد وجود وطبيعة موقف مُشكل .

تقرير الأهداف المتعلقة بالموقف .

توليد الأفكار في ضوء بدائل الاستجابات الممكنة .

توقع الاستجابات ذات الاحتمالية الأكبر لكل مجموعة من الأفعال .

(ويتطلب ذلك معلومات صحيحة عن القواعد الاجتماعية للمواقف المختلفة).

اختيار الاستجابة الأكثر احتمالاً لأن تؤدي للمترتبات المرغوبة .

البحث عن الرصيد الشخصي لاستجابات مشابهة .

توليد مخزون جديد من الاستجابات .

خطط وترتيب فى نظام متتابع لمدى واسعًا من الاستجابات لتنفيذ طريقة عمل مختارة .

٣ـ مراقبة الذات

لاحظ وأدرك بشكل صحيح نتائج أفعالك الشخصية ، واستجابات الآخرين .

صحح مسميات سلوكك الشخصي .

الإدراك الإجتماعى

يعد من الأمور المهمة أن نستطيع الاهتمام بسلوك الآخرين ومشاعرهم ، وأن نفسرها بشكل صحيح ، ويؤدى الفشل فى ذلك إلى احتمال صدور استجابة اجتماعية غير مناسبة . وبهدف الإيضاح لنأخذ المثال الفرضى الآتى لعميل ذكر ، وجُد أنه يتكلم بإفراط ، ويسأل أسئلة شخصيةغير مناسبة عن إحدى عضوات فريق العلاج ، أثناء انشغال الآخرين بالعمل . وتوجد لهذا الموقف عدة تفسيرات ممكنة . من ذلك أن هذا العميل ربما يكون قد فشل فى ملاحظة المؤشرات المعبرة عن الضيق فى تعبيرات وجوه الآخرين ، أو فى نغمة أصواتهم ، أوفى محاولات تجنبه ، وربما لم يدرك أنهم لايرغبون فى استمرار التفاعل معه . وهناك بديل آخر هو أنه غير واعٍ بالقاعدة الاجتماعية ، التى ترى أنه من غير المناسب السؤال عن أمور شخصية للغاية عن الإناث ممن يعرفهن المرء بالكاد . وقد يكون هناك افتراض آخر ، هو أنه ربما أساء تفسير مؤشرات النفور ، التى عبر عنها الآخرون ، على اعتبار أنهم ودودن ومشجعون ؛ مما جعله يصر على سلوكه غير المناسب . وتوضح هذه الأمثلة الآفات فى الإدراك الاجتماعى كما تظهر من جدول (٢ – ١١) . كما يمكن أن تتدخل أيضاً الإعاقات الحسية ، مثل : كف البصر أو الصمم بصورة خطيرة فى الإدراك الاجتماعى ، كما يؤدى إلى الأمر نفسه قصور القدرة العقلية ومهارات الانتباه (Rathjen, 1980) .

مهارات حل المشكلات الاجتماعية

أحياناً ماتكون مهارات الإدراك الاجتماعى مناسبة ، إلا أن بعض الآفات تظهر فى مجال آخر ، وهو مجال حل المشكلات الاجتماعية . وعند وجود شخص لديه صعوبة فى أى من مراحل حل المشكلات ، التى عرضت خطوطها العريضة فى جدول (٢–١١) فالاحتمال الأضعف هو أنه سيختار مجموعة أفعال مناسبة فى موقف ما . ولننظر لحالة العميلة التى نادراً ماتتفاعل مع زملائها فى السكن ؛ فقد تبين أنها تشعر بوحده شديدة وترغب بشدة فى تكوين صداقات ، وعلى الرغم من ذلك فقد كشفت أثناء عملية التقييم أن لديها القليل من الأفكار حول الطرق ، التى يمكن أن تبادر بها الآخرين فى فترات الراحة لتناول القهوة أو الغذاء أو تشاركهم . وكان اقتراحها الوحيد هو أن عليها أن تنتظر ، حتى يطلب منها أحد المشاركة . ونتيجة لهذا اعتبرها الآخرون ، الذين دأبو على تجاهلها ، متحفظة وغير ودودة .

ويبدو أن الأفراد غير القادرين على تحديد طبيعة وجود موقف مُشكل ، وتقديم استجابات بديلة ، والتنبؤ بالنتائج المحتملة ، وإختيار الاستجابات المناسبة ، أقل ميلاً للسلوك بأفضل صورة مناسبة خلال التفاعلات الاجتماعية . وحتى إذا كان لهذه المهارات وجود لديهم ، يظل من الضرورى بالنسبة لهم أن

يكونوا قادرين على التخطيط لاستجابة ، تتضمن مدى واسعاً من الأساليب ، وأن يضعوها فى سياق مناسب . وعلى سبيل المثال ، فحتى التصرف البسيط كالاقتراب من غريب للسؤال عن الوقت ، يتطلب عدداً كبيراً من سياقات الاستجابات المعقدة . فهناك مجال واسع من الاستجابات الدقيقة المطلوبة ، مثل : استخدام الاتصال البصرى ، ونبرة الصوت ، والتعبير الوجهى ، والوضع البدنى ، والصياغة اللفظية المناسبة للسؤال ، مما يتطلب تكاملاً وتوقيتاً جيداً . وبالنسبة لأغلب الناس فإن التكامل بين كل هذه المهارات الدقيقة وصل إلى مرحلة المستوى المستقل من العمليات المعرفية ، وأصبح الشخص غير واعٍ للتحكم فيها أو تنظيم ظهورها (Argyle and Kendon, 1967) . وأحد متطلبات الملاءمة فى هذه المرحلة ، هى معرفة أن الاستجابات المتعددة مهمة لتحديد نتائج التفاعل الاجتماعى . ومن هنا إذا كان هناك شخص غير واعٍ أن الفشل فى إستخدام التواصل البصرى ، أو استخدام نبرة صوت عدائية يؤدى إلى انطباع سلبى لدى الآخرين ، فيحتمل إذاً أنه لن يتمكن من إحداث تغيرات مرغوبة فى سلوكه . وبالمثل يعد من الأمور الجوهرية كون الشخص لديه معلومات عن أن التآلفات المختلفة والسياقات السلوكية الضرورية فى المواقف المختلفة مع الأشخاص المختلفين ، مثال ذلك أن يحكم على أساليب سلوك معينة ، باعتبارها مناسبة مع الأصدقاء الحميمين فى البيت ، مقارنة بالغرباء نسبياً الذين نلتقى بهم فى المصعد . وبالتالى فإن عمليات التقييم تحتاج لتأكيد أن العميل واعى بهذه القواعد الاجتماعية المعقدة ، بالإضافة إلى إعماله للمهارات الضرورية لحل المشكلات .

ملاحظة أو مراقبة الذات [1]

هناك مجال ثالث من المهارات المعرفية يمكن أن يؤثر فى الاستجابة الاجتماعية ، هو قدرةالشخص على ملاحظة سلوكه بشكل صحيح ، ثم إحداث التعديلات الضرورية على استجاباته بناء على ذلك (Argyle and Kendon, 1967; McFall, 1982) ، ويتطلب ذلك أن يتجه انتباه المرء لسلوكه الشخصى ، وأن تُدرك نتائج التفاعل بصورة صحيحة (وهو الأمر الذى ينقلنا إلى مهارات الإدراك الاجتماعي) ، وتؤدى هذه العملية لضرورة أن يكون الشخص قادراً على تسمية سلوكه بشكل صحيح ، وإذا لم يستطع القيام بذلك ، كأن لايكون واعياً أن تعبيرات وجهه أقرب لأن يدركها الآخرون باعتبارها عدوانية ، فإن هذا الجانب من الاستجابة لايحتمل أن يتغير على الرغم من الوعى باستجابات النفور الصادرة من الآخرين .

ويتعين أن نتذكر أن الجانب المعرفى من الاستجابة مرتبط ارتباطاً وثيقاً بالجانب الأدائى ، وما أن يتم تطوير الخطة الضرورية للفعل بتعبيرات المخطط المعرفى ؛ حتى يصبح الشخص قادراً على تنفيذ الاستجابة بصورة صحيحة فى مستوى سلوكى صريح . وكما يحدث بالنسبة لأى مهارة حركية ؛ إذ تؤدى الممارسة المتكررة لها إلى تحسين أدائها ، فالأمر نفسة بالنسبة للاستجابات الصريحة ، التى تصبح أقرب لذلك الذى يحاول الشخص تحقيقه .

الأفكار والاتجاهات والمعتقدات

لأفكارنا واتجاهاتنا ومعتقداتنا تأثير بالغ على الطريقة التى نفسر بها المواقف الاجتماعية ، وعلى الحلول التى نختارها للمشكلات الاجتماعية . وهناك الكثير من المناسبات ، التى يكون الشخص قادراً خلالها على اختيار وتنفيذ حل مناسب لمشكلة اجتماعية معينة ، ولكنه يتأثر بأفكار واتجاهات ومعتقدات معينة للسلوك بطريقة غير مناسبة ، أو بأسلوب غير ناجح ، مثال ذلك أن الأفكار غير التوافقية والاتجاهات

(1) Self-monitoring.

أو المعتقدات السلبية يمكن أن تكف اختيار الاستجابات المناسبة خلال مواقف الصراع ، أو أثناء المهام التى تتضمن تقييماً من جانب الآخرين (HalFord and Foddy, 1982) .

وفيما يلى وصف لحالتين . الحالة الأولى لشاب عُرض فى العيادة ، ولديه مشكلات تتعلق بالتحكم فى حدة مزاجه مع رؤسائه فى العمل . وقد كشف خلال التقييم عن عديد من الاتجاهات السلبية نحو السلطة مثل : «ليس لأحد الحق فى نقدي، وإذا فعل أحداً ذلك فهذا أمر مريع ، ولن أتسامح مع مثل هذا السلوك» وربما لم يكن مثيراً للدهشة أنه كان يميل للتعامل مع تعليمات ونقد الرؤساء فى العمل بطريقة عدوانية . ومن الناحية الفنية كان قادرًا على التفكير فى حلول مناسبة لمثل هذه المواقف ، غير أنه فى الممارسة الواقعية ، كان اختياره للاستجابات متأثراً بقوة بأفكاره واتجاهاته غير التوافقية .

وقد وجدت لدى عديد من الحالات التى تعانى من القلق الاجتماعى ، عملية مماثلة لكف المهارات الاجتماعية المعرفية . وحيث يعانى الناس من أصحاب هذه الحالات من مواقف يشعرون خلالها أنهم موضوع لتقييم الآخرين ، وتوضح الحالة التالية هذه النقطة .: حولت إلى العيادة امرأة فى السادسة والأربعين من العمر ، لها تاريخ طويل من السلوك التجنبى لعديد من المواقف الاجتماعية ، مثل الاجتماع بأناس جدد عليها ، أو تناول الطعام فى أماكن عامة ، والمشاركة فى الحفلات .

وقد حددنا أثناء التقييم عدداً من الأفكار والاتجاهات غير التوافقية ، مثال ذلك أنها إذا دعيت لحفلة فإنها تذكر أفكاراً مثل «غالباً مالاأستطيع الذهاب ، مع من سأتكلم» ، «وعلى أى الأحوال أنا لاأعرف ماالذى يقال فى هذه المناسبات ، وسيعتقدون جميعاً أننى غبية ، وسيضحك الجميع علي» . وكان من الواضح من اختبارات حل المشكلات الاجتماعية أن هذه المرأة كانت قادرة على حل المشكلات بكفاءة ، ولكن فى مواقف الحياة الفعلية ، كانت حلولها تميل لأن تكف نتيجة لأفكارها ومعتقداتها السلبية .

ويؤكد راثجين Rathjen (1980) على أهمية المعتقدات غير العقلانية وعمليات التفكير المشوهة ، مثل الإحالات العشوائية ، والتضخيم ، والإفراط فى التعميم والتفكير ثنائى البدائل ، والتفكير المأساوى فى تحديد كيفية قيامنا بالاستجابة الاجتماعية . وقد ذكرت أيضاً عوامل أخرى ، يمكن أن تؤثر فى الاستجابة السلوكية مثل الإعزاء غير التوافقى أو غير الصحيح ، والتقييم الذاتى ، والقيم والاتجاهات ، والتوقعات . وبالتالى فمن المقترح هنا أن يتضمن تقييم الأداء الكشف الكامل عن هذه العوامل المعرفية ، التى يحتمل أن تتدخل فى عدم التوافق المعرفى وعدم المناسبة الاجتماعية . وسيكون أمر قليل الأهمية إنفاق وقت طويل فى تطوير مهارات اجتماعية ، إذا لم يكن الشخص على إستعداد لاستخدامها نتيجة لتنافس الأفكار غير المتوافقة .

عوامل أخرى تؤثر فى الاستجابة الاجتماعية

أوضح القسم السابق الخطوط العريضة للعمليات المعرفية المختلفة ، التى تحدد الطريقة التى يستجيب بها الشخص فى موقف اجتماعى . ولكن يوجد لسوء الحظ مجال ضخم لمتغيرات أخرى ، تؤثر فيما إذا كان الشخص سيقوم بالاستجابة بالفعل أم لا ، وهذه المتغيرات موضحة فى جدول (٣-١١) ، فيما يلي :

جدول (٣ - ١١) العوامل المتضمنة في تحديد مشكلات التفاعل

عــوامل تتعلــق بالفـــــرد	عوامل تتعلق بالبيئة والآخرين
١ ـ خصائص شخصية	١ ـ توافقات بيئية
ـ الجاذبية الشخصية	ـ سوابق ولواحق السلوك الكفء وغير الكفء بما في ذلك النمذجة والحث .
ـ حسن الهندام والملبس	٢ ـ خصائص الآخرين أثناء التفاعل
ـ الإعاقة البدنية	ـ العجز ، الجنس ، المركز ، الثقافة ، الجاذبية الشخصية ، الخ
ـ العمر ، الجنس ، المركز ، الثقافة	ـ الأهداف والمرامي والتوقعات
ـ التاريخ التعليمي	ـ الاستجابة للفرد
٢ ـ التأثيرات وسوء التوافق المعرفي	٣ ـ خصائص الحكم على السلوك
ـ التحكم في الحركات الفسيولوجية والكفاءة المعرفية للحالات الانفعالية مثل القلق والخوف والغضب	ـ الخصائص الفردية أي العمر ، الجنس، المركز
ـ ضبط السلوك رغم استجابات التجنب	ـ المعرفة بالموقف وصاحب الأداء
ـ الاتجاهات والمعتقدات	ـ التوقعات ، القيم ، المعايير
ـ الإعزاء	ـ المعتقدات الثقافية والشخصية
ـ التوقعات	ـ محكات إصدار الأحكام
ـ الأهداف والنوايا والدوافع	٤ ـ خصائص الموقف والوضع الاجتماعى
ـ القيم	ـ تحليل المهام (McFall, 1982)
ـ مفهوم الذات	ـ الصعوبة وطبيعة مكونات المهمة
ـ تقدير الذات	ـ الأهداف المركبة لكل الأشخاص المشاركين في التفاعل
٣ ـ المهارات المعرفية الاجتماعية (انظر جدول ٢-١١)	٥ ـ المحددات الاجتماعية ـ الثقافية
٤ ـ المهارات السلوكية الاجتماعية الصريحة	ـ معايير وقيم وتوقعات المجتمع والثقافة ، التي ينتمي إليها الجميع .
ـ المهارات اللفظية	٦ ـ الصلات الاجتماعية وشبكة العلاقات
ـ المهارات غير اللفظية	ـ مدي توفر الآخرين ممن يمكن للفرد التفاعل معهم .

مثال ذلك ، قد يكون أحد العملاء واعياً بما عليه أن يفعله فى موقف تفاعل معين ، وقد يكون قادراً على الاستجابة بشكل ناجح ، إلا أنه نتيجة لبعض الأسباب قد يختار بديلاً آخر ، ومجموعة أخرى من التصرفات الأقل ملاءمة . وهناك بعض التفسيرات الممكنة لمثل هذا الأمر ، يتعين وضعها فى الاعتبار أثناء التقييم ، كما يتطلب جانب من عمليات التقييم أن توضع فى الاعتبار أيضاً التوافقات البيئية سواء السابقة أو التالية على كل من الاستجابات ذات الكفاءة أو عدم الكفاءة ، وقد يلاحظ فى بعض الأحيان أن السلوك الاجتماعى غير المناسب للشخص يمكن أن ينتج عن عوامل مثل النمذجة (١) ، أو حث وتدعيم الأفعال غير المرغوبة ، وليس عن آفات فى المهارات الاجتماعية . ولنأخذ مثالاً لذلك حالة جون ، وهو مريض فصامى ، يبلغ السابعة والعشرين من العمر ، والذى أصبح يصيح باستمرار بصورة عدوانية فى وجوه أفراد فريق العناية بالمستشفى الذى يقيم فيه . وقد أظهر التحليل السلوكى أن هذا السلوك أتيح له الاستمرار من خلال ضحكات وتحيات أقرانه فى المستشفى ، فى كل مرة يسلك فيها جون بهذا الشكل العدائى نحو أفراد فريق العناية. وفى مهام لعب الأدوار وجد أن جون قادر على التعامل مع فريق العناية بصورة مناسبة ، وأنه يستطيع أن يتقدم بطلباته بطريقة مهذبة ، ولكنه فشل فى ذلك فى موقف الحياة الواقعى ، وكان التدخل المستخدم هنا هو إبعاد التوافقات التدعيمية من رفاقه ، وتدعيم اقترابه المناسب من فريق العناية .

وهناك مجال آخر يمكن أن يؤثر فى الأداء الاجتماعى ، يتعلق باتصالات الشخص وشبكة علاقاته الاجتماعية . ويتباين الناس فى إمكاناتهم على التفاعل الاجتماعى ، وجميعنا لدينا عائلات من أحجام مختلفة ، ونعيش فى درجات متعددة من التقارب الزمانى والمكانى من الأصدقاء والأقارب ، ونعمل مع أعداد وأنماط مختلفة من الناس ، ونعيش فى مناطق مختلفة ذات تسهيلات اجتماعية متباينة . ويجب أن نضع فى الاعتبار إمكانية انخراط أحد العملاء فى تفاعلات اجتماعية معينة ، حيث يحتمل تأثر الكفاءة الاجتماعية بكثرة ممارسة الاستجابات الهادفة. ويكون التدخل مفيداً بقدر أكبر بالتركيز على الاتصالات الاجتماعية الممتدة كلما كان ذلك ممكناً ، مثل : تحديد التيسيرات المحلية ، وترتيب إمكانية قيام التفاعلات مثل الارتباط بمواعيد مع الآخرين ، أو إجراء المقابلات ، وذلك بدلاً من تقرير الجوانب الأخرى للسلوك الاجتماعى .

العوامل المؤثرة فى نتائج ومترتبات الاستجابة الاجتماعية

كما سبق الإشارة ، فإن النتائج القريبة والنتائج البعيدة للأداء الاجتماعى لاتعتمد فقط على مجرد مايفعله الشخص ، بل أيضاً على مجال واسع من العوامل غير الاجتماعية ، وأيضاً على عوامل تتعلق بخصائص الشخص الذى يقوم بالحكم على الكفاءة الاجتماعية (انظر جدول ٣-١١) ، ويتعين وضع هذه العوامل بالمثل فى الاعتبار ، عند اتخاذ قرار حول ما إذا كان التدخل مبرراً ، ونوع التدخل الذى يمكن استخدامه .

الخصائص الشخصية لصاحب الأداء (٢)

تتوفر الآن دلائل عديدة على أن هناك مدىً واسعاً بين الخصائص ، يمكن أن تؤثر فى نتائج التفاعل الاجتماعى مثال ذلك أن الجاذبية الشخصية ، وطراز الملبس ، وحسن الهندام ، ووجود إعاقات

---

(1) Modeling.
(2) Performer.

بدنية ، اقترحت جميعها بوصفها ذات أهمية .(Glasgow and Arkowitz, 1975; Rothjen, 1980; Trower, 1979)

مثال ذلك أن فشل شخص ما فى موقف اجتماعى ، مثل : الحصول على موعد غرامى أو فى مقابلة شخصية ؛ للحصول على وظيفة يمكن أن تكون له صلة بمشكلات فى أيٍّ من هذه المجالات ، وليس بسلوكه الاجتماعى غير المناسب . وعندما تكون هذه هى الحالة فيتعين أن يتجه التدخل إلى التفاعل مع هذه العوامل ، وليس محاولة تغيير مايقوله الشخص أو يقبله . إن عمر وجنس الشخص ومركزه ومستواه الاجتماعى الاقتصادى ، وطبقته الاجتماعية وثقافته من العوامل ، التى اقترحت بوصفها تؤثر فى الكفاءة الاجتماعية . (Rathjen, op. cit.) .

خصائص الآخرين والموقف

هناك عديد من أشكال السلوك المطلوبة فى المواقف الطبيعية المختلفة (مثل العمل والبيت) ، ومع أناس مختلفين (مثال ذلك الذكور والإناث) والمزج بين أهداف كل المشاركين والظروف يحدد طبيعة التفاعل (لنقل مثلاً : مقابلة شخصية للحصول على وظيفة أو عمل صداقات) ونوع السلوك المطلوب للنجاح الاجتماعي. ويناقش ماكفال (1982) McFall الحاجة لعمل تحليل مهام [1] ؛ حيث يتم فيه تجزئة كل تفاعل اجتماعى ، يتعين أن يتعامل معه العميل إلى عدد من الخطوات ، تضع فى اعتبارها خصائص كل من الموقف وكل الأشخاص المشاركين فيه . وسيتأثر نوع السلوك المطلوب للوصول إلى نتائج ناجحة فى تفاعل اجتماعى ما بخصائص الأشخاص الآخرين المشاركين فى هذا التفاعل. مثال ذلك أن أساليب السلوك المختلفة التى قد تكون مطلوبة لتناول ناجح لمهمة اجتماعية ، قد تعتمد على عوامل مثل العمر والجنس والمركز والطبقة الاجتماعية والثقافية والتوقعات والقيم ، والمعتقدات الثقافية الشخصية والمعلومات حول الشخص الآخر .

وأحياناً مايُتبين أن عميلاً قد حُول للعيادة على أنه غير كفء إجتماعياً ، فيُقيم على أنه كفء بقدر كافٍ بواسطة المعالج ، ولكنه يفشل فى تحقيق محكات الآخرين كالزوج مثلاً أو الزملاء أو رب العمل . وبالتالى يمكن النظر إلى المشكلة على أنها توقعات مفرطة الارتفاع من جانب الآخرين ، وليس على أنها أداء غير مناسب من جانب العميل . وكما يشير ماكفال (1982) McFall فإن عدم الكفاءة الاجتماعية يمكن النظر إليها باعتبارها ناتجة عن عدم تطابق أداء الشخص والمهام المطلوبة منه والواقعة عليه ، وبالتالى يحتاج التدخل إلى التركيز على خفض المهام المطلوبة والمحكات التى وضعها الآخرون .

المحددات الاجتماعية ـ الثقافية

سيكون من الضرورى وضع الخلفية الاجتماعية الثقافية للعميل موضع الاعتبار ، خلال التقييم نظراً لما لها من دلالات مهمة فى تفسير الحكم بالكفاءة الاجتماعية وفى تصميم برامج العلاج . وهناك القليل من المعلومات المتاحة ، التى تتعلق بمحددات الخلفية الاجتماعية الثقافية للسلوك الاجتماعى ، كما أن الكثير من أدوات القياس قننت فى الولايات المتحدة الأمريكية فقط ، ومن هنا سيحتاج المعالج للقيام ببعض البحوث بنفسه ، ومما لاشك فيه أن الثقافات المختلفة والجماعات الاجتماعية لديها قواعد ومعايير مختلفة للسلوك . وقد تظهر المشكلات عندما ينخرط شخص ما من مجموعة ثقافية فى استجابات

(1) Task-analysis.

اجتماعية ، تعد مناسبة فى ثقافته الخاصة ، ولكنها غير مناسبة فى الثقافات الأخرى . ويعد ذلك من الأمور التى يكون من المهم تذكرها عند العمل مع جماعات الأقلية ، حيث يجب أن يتضمن التقييم فحصاً عن أيّ المجموعات هى التى يجد العميل أنها مصدر للمشاكل ، وفى أى المجموعات يكون العميل كفئاً . ويتعين أن يحدد التقييم أيضاً المهام الاجتماعية التى يجب أن يكون العميل قادراً على القيام بها فى الثقافات المختلفة، وبهذا ستكون هناك حاجة لأن يتجه قدر من التدخل إلى تعليم الطرق المناسبة للاستجابة، وفقاً للثقافات المختلفة والمواقف التى تتضمنها .

عمليات التقييم

كان المعالجون يميلون فى الماضى إلى الأخذ بوجهة نظر ضيقة للغاية ، فيما يتعلق بالسلوك الإجتماعى ، مع اهتمامهم بقدر أكبر بجوانب التقدم فى البحث والدراسة ، التى تُعنى بجوانب المهارات الاجتماعية والحركية الصريحة للكفاءة الاجتماعية . ومع ذلك فإن فحص بيانات البحوث يكشف عن أن هناك حدّاً أدنى من الدلائل ، التى توحى أن تحسن الأداء فى المهارات الاجتماعية الأساسية ، مثل : التواصل البصرى ، ونبرة الصوت أو الهيئة يؤدى إلى فوائد دائمة وجوهرية فى مجال السلوك الاجتماعى للتفاعلات اليومية للعميل (Benton and Schroeder, 1990) .

وبصفة عامة .. فإن العملاء يحالون إلى الأخصائيين النفسيين الأكلينيكيين ، للتدخل فى مجال الكفاءة الاجتماعية ، وذلك نتيجة لمترتبات اجتماعية سلبية تحدث على مدى طويل ، مثل : نقص الأصدقاء ، صعوبة مسايرة الآخرين ، صعوبة توكيد الذات فى مواقف الصراع ، أو التحكم فى ثورات حدة المزاج عند حدوثها . ويتطلب التدخل الناجح تحسناً جوهريًا ودائماً فى مجالات المشكلات الكبرى هذه . ونقترح هنا أن يتبنى المعالج وجهة نظر واسعة للأداء الاجتماعى فى كل من التقييم والتدخل ، ويتطلب ذلك أن توضع فى الاعتبارالعوامل المتعددة ، التى تحدد الكفاءة الاجتماعية كما سبق عرضها . ويمكن إستخدام أساليب تقييم متنوعة للمستويات الأربعة التى سبق وصفها . وتسمح هذه المستويات الأربعة للتقييم ، التى سبق عرضها بتحديد الأفراد ، الذين يعانون من مشكلات تفاعل فى المستويات ١ ، ٢ ثم اختبار الدرجة التى تكون بها هذه المشكلات نتيجة لآفات فى المهارات السلوكية الصريحة ، أو الاجتماعية المعرفية فى المستويين ٣ ، ٤ . ويناقش القسم التالى مصادر المعلومات التى يمكن إستخدامها فى كل مستوى من مستويات التقييم . ويتعين وضع عدة عوامل فى الاعتبار عند إختيار أدوات القياس ، مثال ذلك ضرورة أن تناسب أدوات القياس المستخدمة خصائص العميل . ولأن الأدوات المختلفة متاحة للمرضى السيكاتريين ، وطلاب الكليات ، فعلى الفاحص أن يضع فى اعتباره أيضاً الخصائص السيكومترية للأداة المستخدمة من حيث صدقها وثباتها . ولسوء الحظ فإن الكثير من الأساليب المستخدمة فى قياس مشكلات التفاعل ، ذات صدق وثبات مشكوك فيهما ، ويتعين استخدامها بحذر .

طرق التقييم

هناك كثير من مصادر المعلومات ، التى يمكن استخدامها فى تقدير مشكلات التفاعل ، ويمكن الحصول على البيانات من العميل نفسه ، ومن الأشخاص المهمين فى حياته ، مثل : الزوج أو الصديق أو الوالد ، وبواسطة ملاحظة العميل فى مواقف منبهة فى العيادة ، أو ملاحظته فى مواقف الحياة الواقعية ، وقد تتضمن الأساليب المستخدمة المقابلات والاستخبارات ، وقوائم الاختبار ، والمذكرات اليومية ،

والملاحظة المباشرة أو المسجلة على شريط فيديو . وكل مصدر من مصادر المعلومات ، وكل طريقة لجمع البيانات لها مجموعة من المزايا والعيوب الخاصة بها . ويميل الفاحص فى الممارسة إلى استخدام مجموعة من الطرق المختلفة ؛ بهدف الحصول على صورة كاملة للمشكلات التى يعرضها العميل .

ويحاول القسم التالى تقديم مراجعة للطرق ، التى يكثر استخدامها فى تقييم مشكلات التفاعل فى سياق المستويات الأربع للتقييم ، التى سبق إيضاحها فى بداية هذا الفصل .

أساليب التقدير الذاتى

ظلت مقاييس التقدير الذاتى أكثر مصادر المعلومات واسعة الانتشار ، المستخدمة فى قياس الكفاءة الاجتماعية فى مرحلة إجراء الفحص الأولى ، على وجه الخصوص ، وفى قياس القلق الاجتماعى ، وسوء التوافق المعرفى . ومن الواضح أن العميل هو المصدر الوحيد للبيانات ، فيما يتعلق بالأحداث المعرفية مثل مشاعر القلق أو الأفكار غير العقلانية . وبالمثل .. فإن الفرد هو الشخص الوحيد الحاضر أثناء تفاعلاته الاجتماعية ، وتوفر المعلومات التى يتم الحصول عليها مجرد بيانات عن ما الذى يميل الشخص لإدراكه وتذكره ، وكيف يميل لهذا الإدراك فى كل مايتعلق بتفاعلاته . وقد يتباين ذلك بشدة مع ما يحدث فعلاً ، غير أنه طالما أن بيانات التقارير الذاتية مطلوبة بشدة وذات قيمة جوهرية ، فإن الأمر يتطلب التعامل معها بحذر ، وإن تراجع مقابل المعلومات الأخرى لتحديد مجالات التفاوت فيما بينهما .

المقابلة المعرفية السلوكية والتاريخ الشخصى

توفر المقابلة المعرفية السلوكية والتاريخ الشخصى (انظر الفصل الأول)معلومات مفيدة فى الفحص الأولى ؛ لتحديد ما إذا كان العميل يقّيم سلوكه باعتباره سلوكًا مُشكلاً فى أى تفاعل اجتماعى ، وأنه يرغب فى تغييره . ويمثل هذا المستوى الأول من التقييم الذى يكون الهدف منه تقدير ما إذا كان العميل يعانى من خبرات سلبية ممتدة لفترة طويلة فى العلاقات الاجتماعية ، فى مجالات ذات صلة مثل الزواج أو الأسرة أو العمل والصداقات الاجتماعية . ويجب توجيه أسئلة حول جودة العلاقات فى هذه المجالات ، وما إذا كان العميل راضياًعنها ، وما إذا كان الآخرون يرون أن هذه العلاقات تمثل مشكلة . مثال ذلك قد يسأل الفاحص ما إذا كان للعميل أصدقاء مقربون ، وما إذا كان أو كانت تشترك فى المناسبات الاجتماعية ، أو ما إذا كان أو كانت محبوبة من زملاء العمل . كما يجب أيضاً فحص المشاعر الذاتية التى تعكس الرضا الممتد عن العلاقات أو الشعور بالوحدة .

وإذا حددت مشكلات فى أى من هذه المجالات أو غيرها ، يصبح من المناسب بعدئذ التقدم نحو المرحلة الثانية من التقييم ؛ لتقدير ما إذا كانت هذه الصعوبات ناتجة عن تفاعلات اجتماعية سلبية ، أم إنها تعكس محددات أخرى غير اجتماعية للكفاءة الاجتماعية . ويجب أن تفحص الأسئلة تكرار حدوث نتائج سلبية على المدى القصير للتفاعلات الاجتماعية فى المجالات ، التى تظهر فيها المشكلات . وعندما تلاحظ المشكلات فى بيئة العمل ، فعلى التقييم أن يتجه لمحاولة تحديد المواقف الاجتماعية المعينة ، التى تظهر فيها المشكلات ، ما هى بالضبط هذه النتائج السلبية ، ما تكرار حدوثها ، ومع من . ويوضح المثال الخاص بالحالة الآتية هذه النقطة .

يبلغ بريان الخامسة والأربعين من عمره ، حضر إلى العيادة بنفسه نتيجة لشعوره أساساً بالاكتئاب . وذكر بريان خلال التقييم صعوبات جوهرية فى العمل ، تجعله يحصل على أجازات مرضية كثيرة للغاية ، وكشف تقييم تالٍ عن أنه مدير قسم صغير ، كل من يعمل فيه من النساء ، وأنه يعانى من

صعوبات كبيرة فى التعامل بطريقة توكيدية فى أدائه الإدارى ، وقد ذكر أنه كثيراً ما يعطى تعليمات للنساء يبدو أنهن يتجاهلنها ، ونتيجة لذلك كان يتأخر كثيراً فى الانصراف من العمل حتى ينجز المطلوب بنفسه .

وأحياناً مالا يكون العميل هو أفضل شخص ، يقدم المعلومات عن الطريقة التى يقيمه بها الآخرون، أو تأثير سلوكه على الآخرين ، وبالتالى فمن الضرورى الحصول على معلومات إضافية عن المترتبات على المدى القصير للتفاعلات الاجتماعية ، من مصادر أخرى للتقييم ، مثال ذلك أنه يمكن ملاحظة أسلوب التفاعلات خلال لعب الأدوار ، وتوضع له تقديرات بواسطة محكمين مستقلين بهدف تقييم مستوى المهارة الاجتماعية أو التوكيدية فى أنواع معينة من التفاعلات الاجتماعية (إنظر ص ٢٨٦). وفى حالة بريان سألناه أن يلعب دوراً فى موقف ، كان عليه أن يعطى فيه التعليمات لواحدة من مرؤساته بأن تتوقف عن ما تقوم به من عمل ، لتكمل عملاً أخراً عاجلاً ، وقد قمنا بتسجيل لعب الأدوار بالفيديو ، وطلبنا من مُحكم مستقل أن يقدر مستوى التوكيدية ، واحتمال إتمام المرؤسة للعمل فى الوقت المطلوب ، وقد قُدر بريان على أنه غير توكيدى على الإطلاق فى طلباته ، وأُعتبر أنه من غير المحتمل كثيراً أن تذعن الموظفة لتعليماته . وبالتالى فقد انتقل التقييم إلى المستويين الثالث والرابع ، بهدف تحديد ما الذى يقوله بريان ويفعله على وجه التحديد ، والذى يؤدى لانطباع سلبى لدى الآخرين ، ولماذا كانت الحالة هكذا .

وكان التحليل السلوكى التفصيلى له أثناء لعبه الدور مفيداً هنا ، بالإضافة إلى المصادر الأخرى للمعلومات التى ذكرت من قبل .

وعند الوصول إلى مرحلة تقييم القلق الاجتماعى والاتجاهات والمعتقدات أو سوء التوافق المعرفى ، يمكن للمقابلة أن توفر أيضاً معلومات ذات قيمة ، وقد ناقش ارنكوف وجلاس Arnkoff and (1989) Glass هذا المجال بعمق .

وفى حالة بريان فقد ذكر شعوره بالقلق الشديد قبل توجيهه التعليمات للنساء العاملات فى إدارته وتوقعه لنتيجة سلبية ، وكانت هذه هى الحالة بالضبط . وقد نكر أفكاراً مثل : « أعتقد أن جانين لا تحبنى ، وأن هؤلاء النساء يضحكن خلف ظهرى ، كيف أستطيع بالله إتمام هذا العمل حتى يوم الاثنين ، ستشتاط غضباً إذا طلبت منها القيام بهذا العمل ، أنا لا أصلح لهذه الوظيفة ، إن هذا مريع ». وأخيراً فالمقابلة مفيدة للكشف عن بعض المحددات غير الاجتماعية للكفاءة الاجتماعية ، مثل : مدى العلاقات الاجتماعية والخصائص الشخصية .

استخبارات التقرير الذاتى

هناك تنوع متاح فى استخبارات التقرير الذاتى ، وهى مصممة لأغراض مختلفة . وبعضها أكثر فائدة فى المستويين الأول والثانى لعمليات التقييم ، بينما البعض الآخر يمكن استخدامه لتقييم السلوك الصريح أو المهارات الاجتماعية المعرفية فى المستوى بين الثالث والرابع . ولسوء الحظ فإن الكثير من طرق الاختبار تختلط فيها مستويات القياس المختلفة ، وتؤدى إلى خلط بين نتائج السلوك والمهارات ، ويؤدى هذا إلى مشكلات فى المستوى النظرى ؛ لأن الكثير من الاستخبارات التى يبدو من ظاهرها أنها تقيس الكفاءة الاجتماعية ، إنما تقيس فى الحقيقة مدى ظهور أساليب سلوكية معينة ، يفترض أنها تؤدى إلى مجرد نتائج سلبية ، والتى قد لا تكون هى المطلوب معرفتها بالضرورة . وبالمثل تدعى بعض المقاييس أنها تقيس المهارات الاجتماعية ، بينما هى توجه فى الواقع أسئلة حول النتائج. مثال ذلك السؤال الآتى : «هل يستطيع هو أو هى عقد صداقات بسهولة ؟ »إنما يعكس نتائج وليس مهارة اجتماعية . ويتعين وضع هذا التمييز فى الاعتبار عند إختيار أدوات القياس .

وتحاول بعض إستخبارات التقدير الذاتى أن تلتف حول هذه المشكلة بقياس النتائج وأساليب السلوك ، مثال ذلك استخبار المواقف الاجتماعية (١) الذى أعده براينت وترور Bryant and Trower (1974) ، والذى يتطلب تقديرات ذاتية لكل من تكرارات أداء بعض الأساليب السلوكية ومستويات صعوبتها . وقد تطور هذا الأسلوب أساساً من المواقف الاجتماعية ، التى حددها طلاب جامعيون ، ولكنه استخدم منذ ذلك الحين مع المرضى السيكاتريين الراشدين ، ويذكر تراور وزملاؤه .Trower et al (1978b) أن للمقياس إتساقًا داخليًا ، وأنه حساس للتغيرات التالية للتدخل (مابعد العلاج) . وهناك استخبار آخر يتناول بشكل منفصل كلاً من الجوانب الذاتية والسلوك ، وهو بطارية جامبريل وريتشى Gambrill and Richey (1975) . وهذا المقياس قاصر على المواقف التى تتطلب استجابة توكيدية ، ولكنه يسأل العملاء أن يضعوا تقديرات لدرجة عدم الراحة ، التى يمكن أن يعانوا منها ، إذا كان عليهم أن يقوموا بسلوك معين واحتمال أن ينخرطوا فى مثل هذا السلوك ، ومرة أخرى فإن هذا المقياس طور أساساً للاستخدام مع الطلاب الجامعيين ، إلا أن خصائصه السيكومترية جيدة ، وقداستخدم على نطاق واسع مع جمهور المرضى (Baggs and Spence, 1990) .

وقد جذب مجال التوكيدية الجهود لتطوير الكثير من استخبارات التقدير الذاتى ، ويحتمل أن يكون مقياس راثوس للتوكيدية (٢) (Rathus, 1973) هو أوسع هذه المقاييس انتشاراً وأفضلها تصميماً ، ورغم ذلك فإنه صمم أيضاً للاستخدام مع طلاب الجامعة ، الذين استخدموا فى أغلب عمليات التقييم السيكومترى للمقياس . ويذكر أن ثبات إعادة الاختبار مناسب ، كما أن له معاملات جيدة لثبات التنصيف ، وكذلك ارتباط الدرجة عليه مع تقديرات الأقران ، وقد طور ماكورميك McCormick (1984) صورة مبسطة من مقياس راثوس ، استخدمت بنجاح مع عديد من الفئات الإكلينيكية ، بما فى ذلك الفصاميين (Payne and HalFord, 1990) ويتضمن مقياس ولبه ـ لازاروس للتوكيدية (٣) Wolpe and Lazarus (1966) أيضاً ثلاثين بنداً ، تمثل عينة من السلوك التوكيدى فى مواقف مختلفة ، ويتوفر القليل من المعلومات حول صدقه وثباته ، على الرغم من أن إيزلر وزملاءه .Eisler et al (1973, 1975) ذكروا أنه يميز بين المرضى السيكاتريين المقيمين فى المستشفى ، الذين قدروا على أنهم مرتفعون ومنخفضون على الاختبارات السلوكية للتوكيد . ومن أساليب التقدير الذاتى الأخرى المستخدمة لقياس الاستجابات التوكيدية بطارية حل الصراع (٤) (McFall and Lillesand, 1971) ، ومقياس الكلية للتعبير الذاتى (٥) (Galassi et al., 1974) . وتتوفر بعض الدلائل التى تؤكد الصدق أو الثبات لهذه المقاييس ، ونحيل القارىء إلى المصادر الأصلية .

وقد كثر استخدام استخبارات التقدير الذاتى أيضاً فى قياس القلق الإجتماعي، وعلى الرغم من أن عديداً من المؤلفين شددوا على الحاجة إلى تقييم منفصل للمكونات الفسيولوجية والمعرفية والحركية للقلق الاجتماعى ، إلا أن أغلب الاهتمام اتجه إلى أساليب التقدير الذاتى ، مركزاً على الجوانب المعرفية والسلوكية . وتدور الأسئلة بشكل نمطى حول سلوك التجنب والمشاعر الذاتية للخوف والقلق . وكان الرواد فى هذا المجال هما واطسن وفرند Watson and Friend (1969) اللذان أكتشفا مكونين للقلق الاجتماعى

(1) Social-Situation Questionnaire.
(2) The Rathus Assertiveness Scale.
(3) Wolpe-Lazarus Assertiveness Scale.
(4) Conflict Resolution Inventory.
(5) College Self-Expression Scale.

لدى طلاب المدارس الصيفية فى كندا : المكون الأول هو الميل إلى تجنب عدم الراحة ومعاناتها فى المواقف الاجتماعية ، كما تقاس بواسطة مقياس التجنب الاجتماعى والكدر [(١)] . والثانى هو الخوف من التقييم السلبى من جانب الآخرين كما قيس بواسطة مقياس الخوف من التقييم السلبى [(٢)] ، وكان للمقياسان ثبات إعادة اختبار جيد ، وتجانس داخلى وقدرة على التمييز بين المرتفعين والمنخفضين (Arkowitz, 1977) . ومازالت هذه المقاييس مستخدمة على نطاق واسع فى البحوث وفى الممارسة الأكلينيكية ، وقد طور ريتشاردسون وتاستو Richardson and Tasto (1976) بطارية القلق الاجتماعى [(٣)] والتى تتضمن مئة بند مشتقه من عملاء لديهم مستويات متدرجة من القلق الاجتماعى ، وقد أمكن إستخلاص سبعة عوامل للخوف هى : الخوف من عدم التأييد أو التقييم السلبى ، التوكيدية الاجتماعية والوضوح ، المواجهة وتعبيرات الغضب ، الصلات الجنسية الغيرية ، الود والتفاعل الدافيء ، الصراع مع الوالدين ورفضهما ، والخسارة التفاعلية . وقد طور هذا الأسلوب فيما بعد بواسطة كوران وزملائه Curran et al. (1980) ليتضمن تقديرات لكل من المهارة والقلق .

مقياس أخير للقلق الاجتماعى يستحق الإشارة إليه هو «مسح التفاعلات الجنسية الغيرية» [(٤)] Twentyman and McFall (1975) والذى يتضمن عشرين بندًا وهو مقياس متدرج ذو سبع نقاط للكشف عن المجالات النوعية للتفاعل مع الجنس الآخر لدى الذكور من طلاب الجامعة . ويذكر أن للمقياس ثبات إعادة اختبار وصدقًا تكوينيًا (Twentyman and Zimering, 1979) ، ولكن يعتقد أنه ضعيف من حيث قدرته على التمييز بين المهارات الاجتماعية ومشكلات القلق الاجتماعى (Mariotto et al., 1979) .

وقد حظى تطوير الاستخبارات التى تقيس السلوك عبر أنواع أخرى من التفاعلات الاجتماعية بقدر أقل من الاهتمام ، ومع ذلك فإن قائمة مسح الأداء الاجتماعى [(٥)] التى صممها لوى وكوتيلا Lowe and Coutela (1978) تتضمن محاولة لفحص مجال واسع من المهارات الاجتماعية عبر قطاعات مختلفة من الأداء الاجتماعى . وتتكون القائمة من مائة بند ، تنقسم إلى جوانب إيجابية وسلبية للسلوك الاجتماعى ، يتعين الإجابة عن كل بند منها على مقياس من خمس نقاط ، يعبر عن تكرار الحدوث للسلوك موضوع البند . ويذكر أن للمقياس ثبات إعادة اختبار ، وارتباطات دالة بين الدرجة الكلية ومستوى الاكتئاب ، ومستوى النشاط الاجتماعى ، والتقديرات العامة للمهارات الاجتماعية كما قدرها فريق العناية ، ومع عدد مرات الدخول السابق للمستشفى (Lowe and Cautela, op. cit.; Lowe, 1985) .

المجال الأخير لاستخدام استخبارات التقدير الذاتى الذى يتعين الإشارة إليه هنا هو قياس الاتجاهات وسوء التوافق المعرفى (انظر أيضاً Ripper الفصل الخامس ، Bradley الفصل السادس) . وقد قدم أرنكوف وجلاس Arnkoff and Glass (1989) ملخصاً مفيداً لهذا المجال .

كما أن استخبارات مثل اختبار التقدير الذاتى للتفاعل الاجتماعى [(٦)] (Glass et al., 1982)

(1) Social Avoidance and Distress (SAD).
(2) The Fear of Negative Evaluation (FNE).
(3) The Social Anxiety Inventory.
(4) Survey of Heterosexual Interactions.
(5) Social Performance Survey Schedule.
(6) The Social Interaction Self-Statement test.

واستخبار أفكار القلق [١] (Hatman, 1984) واختبار المعتقدات غير العقلانية [٢] (Jones, 1969) مفيدة فى تقييم هذا المجال .

ملاحظة الذات والتسجيل الذاتى والمذكرات اليومية

توفر الملاحظة الذاتية ، والتسجيل الذاتى ، واستخدام مفكرة يومية معلومات قَيّمة تساعد فى عمليات التقييم ، وهى مهمة على وجه الخصوص لتوضيح طبيعة المشكلة وللكشف عن العوامل السببية . ويمكن من خلالها الحصول على المعلومات ، التى تتعلق بالنجاح فى المواقف المختلفة والكدر الذاتى والعمليات المعرفية ، وتكرار حدوث أشكال السلوك المختلفة .

المهام الاجتماعية المعرفية

تتوفر الآن بعض الأساليب القليلة لتقدير المهارات الاجتماعية المعرفية فى المستوى الرابع لعملية التقييم . ويتوفر عن هذه الأساليب قدر نادر من المعلومات المرضُية التى تتعلق بخصائصها السيكومترية . ففى مجال الإدراك الاجتماعى طور أرشر وأكرت Archer and Akert (1977) التفسير الاجتماعى للمهام، الذى يقيس القدرة على حل رموز المؤشرات اللفظية وغير اللفظية . ويعرض فيه على العملاء سلسلة من التفاعلات مسجلة بالڤيديو ، ثم يطلب منهم تقديم المعلومات الخاصة بدوافع وعلاقات الشخصيات التى شاهدوها . وقد نشر موريسون وبليك Morrison and Bellack (1981) إجراءً مشابهاً ، كما طور إيكمان Ekman (1971) وروزنتال وزملاؤه Rosental et al. (1979) ، وباك Buck (1984) أساليب أخرى لقياس الحساسية الاجتماعية والإدراك . إلا أن هذه الأساليب تبدو مناسبة أكثر للبحوث منها للممارسة الإكلينيكية الروتينية . وقد نشرت سبنس Spence (1980) طريقة إكلينيكية مفيدة للكشف عن صحة تسمية الإنفعالات المستوحاه من الهيئة والتعبيرات الوجهية ، ونغمة الصوت ، والإيماءات ، وعلى الرغم من أن هذا المقياس طُور للاستخدام مع الأطفال ، إلا أنه استخدم بنجاح مع الراشدين ، ممن لديهم إصابات فى الدماغ (Jockson and Moffat, 1987) .

وأخيراً من المهم أن نضع فى الاعتبار قياس مهارات حل المشكلات . ومازال التطور فى هذا المجال تجريبيًا تماماً ، وقد صممت أغلب المقاييس لاستخدامها مع الأطفال . وقدم بتلر وماكينباوم Butler and Meichenbaum (1981) دراسة مسحية للدلائل البحثية الخاصة بصدق العدد المحدود من المقاييس المتاحة . وكانت النتائج متوسطة بشكل نمطى ، إلا أنها مهدت الطريق لتطور تالٍ . وأكثر الأساليب الشائعة الأستخدام هى «مقياس حل المشكلات ـ الوسائل والنهايات[٣] (MEPS) الذى طوره بلات وسبيفاك Platt and Spivack (1975) ويُقّيم المقياس القدرة على توليد الحلول البديلة للمواقف المُشكله . ويعرض على الأفراد بدايات ونهايات عشر مواقف مُشكلة ، ويطلب منهم وصف الأحداث المتوسطة للقصة . وقد نقد بليك وزملاؤه Balack et al. (1989) هذا المقياس بشدة ، وعلقوا على ثبات إعادة الاختبار المنخفض ، وعدم توفر محك لصدقه . ويرى هؤلاء المؤلفون أيضاً أن مضمون بعض قصص المقياس غير متعلقة بحياة أغلب الناس . كما ان تصحيح مقياس الوسائل والنهايات لحل المشكلات باستخدام الدرجة الكلية للحلول المقدمة ، بدلاً من جودة القبول الاجتماعى للحلول تعرض بالمثل للنقد . وتعد بطارية حل

(1) Anxiety Thoughts Questionnaire.
(2) Irrational Beliefs test.
(3) Means-end Problem Solving.

المشكلات [1] التى قدمها هبنر وبيترسون Heppner and Peterson (1982) بديلاً ممكناً ، غير أنها مقياس أكثر عمومية للقدرة على حل المشكلات منها مقياس لمهارات حل المشكلات التفاعلية فى حد ذاتها . ومن الواضح أن هناك حاجة ملحة لمقياس ثابت وصادق ؛ للقدرة على حل مشكلات التفاعل .

المعلومات من الآخرين ذوى الأهمية عند العميل

يمكن الحصول على معلومات ذات قيمة من الناس ، الذين يتفاعل معهم العميل على أسس معتادة مثال ذلك الزوج ، والرؤساء ، والأصدقاء أو فريق العناية ، الذى يمكن الرجوع إليه لتقديم المعلومات من خلال المقابلات والاستخبارات كلما كان ذلك مناسباً . وأحد الأمثلة هنا هى صورة الاختبار المسماة «الشخص المهم» من بطارية لوى وكوتيلا لقائمة مسح الأداء الاجتماعى التى عرضت فى صفحة ٢٨٣ ، والتى يمكن استخدامها للتحقق من صدق معلومات التقرير الذاتى ، أو يمكن استخدامها فى حالة ما إذا كان العميل غير قادر على إكمال الصورة الخاصة بالتقرير الذاتى ، كما فى حالة بعض الأفراد المعاقين فكرياً .

ويمكن أن يطلب من الآخرين أن يوفروا معلومات فى المراحل المبكرة من التقييم (مثال ذلك المرحلتان الأولى والثانية) بهدف تحديد طبيعة ومدى صعوبات التفاعل ، وهو مايمثل إضافة مهمة أيضاً لعمليات التقييم فى المستوى الثالث . وفى هذه المرحلة قد يكون الأشخاص المهمين ذوى قيمة فى تقديم وصف دقيق لما يقوله الشخص ويفعله ، وفى توضيح وجود وغياب مهارات معينة ، سلوكية واجتماعية صريحة .

الملاحظة السلوكية المباشرة فى البيئة الطبيعية

من الواضح أنه من الأفضل ملاحظة كل العملاء أثناء تفاعلاتهم اليومية ، إذا كان ذلك ممكناً . ويؤدى هذا إلى توفير معلومات عن أى الأنشطة هى التى ينشغل بها الشخص ، وما المهارات الاجتماعية التى يستخدمها ، وما مترتباتها فى المستوى الثالث من عمليات التقييم ، كما سيؤدى ذلك إلى توضيح المشكلات السلوكية والمحددات البيئية للكفاءة الاجتماعية ، ولتقييم مدى ظهور مهارات معينة ومستواها . ولسوء الحظ : فإن الملاحظة السلوكية فى الموقف الطبيعى تُعد من العمليات المستهلكة للوقت بما يتجاوز إمكانات الكثيرين من الأكلينيكيين ، بالإضافة إلى أنه يصعب الحصول منها على بيانات ثابتة بمعنى صحة ظهورها بالفعل ، كما أن التدريب الكثيف ضرورى لإعداد الملاحظين . وهناك تناوب نموذجى بين الثبات والصدق فى تقييم الكفاءة الاجتماعية . ويمكن أن تكون ملاحظة الحياة الحقيقية أكثر صدقاً من حيث أنها تعكس استجابات العميل الطبيعية ، إلا أنه من الصعب التوصل إلى طرق ملاحظة ذات ثبات مرتفعاً . ويمكن رفع الثبات من خلال تقديم عدد أكبر من المواقف المضبوطة والمبتكرة ، غير أن ذلك سيكون على حساب الصدق . ومن السهل نسبياً ملاحظة وتسجيل وحده سلوكية بسيطة ، إلا أنه من الواضح أن ذلك يؤدى إلى فقدان معلومات أكثر تتعلق بجوانب السلوك الأخرى واستجابات الآخرين . وحتى يمكن تخطى هذه المشكلة فقد طُور نظام ترميزى معقد لتقييم التفاعل الاجتماعى بين الأفراد (مثال ذلك : Patterson et al., 1975 a) ومثل هذه الأساليب مفيدة غير أن تأثير وجود الملاحظ ، وثبات مابين الملاحظين من الأمور التى يتعين النظر إليها بعناية . يضاف إلى ذلك أن التدريب الضرورى للملاحظين مطلوب إتمامه ، قبل الحصول على ثبات مناسب للملاحظة . والملاحظة مكلفة أيضاً بالنظر إلى وقت المعالج . ولهذا فإن أغلب الممارسين لاتتوفر لديهم الموارد المطلوبة للاستخدام المُرضى لأغلب نظم الملاحظة المعقدة . و علي الرغم من

(1) The Problem Solving Inventory .

ذلك ، فقد يكون من الممكن استخدام أشكال أقل تعقيداً من الملاحظة السلوكية المباشرة ، مثل استخدام المكالمات التليفونية ، والتى يقدم من خلالها مطلب مقنن ، ثم تسجل الإجابة وتقيّم (مثال ذلك McFall and Marston, 1970) وقد اقترح مؤلفون أخرون استخدام مقاييس تقدير لقياس مدى جودة الاستجابات السلوكية ، بدلاً من استخدام المقاييس الكمية للتكرار أو الاستمرار . ويمكن استخدام ذلك لتسهيل قياس مهارات حركية معينة فى كل من المواقف التنبيهية والمواقف الطبيعية . مثال ذلك قامت سبنس Spence (1980) بوضع الخطوط العريضة لمقياس تقديرات ، يتكون من عبارات وصفية لاستخدامه مع المراهقين ، كما نشر ترور وزملاؤه Trower et al . (1978b) طريقه مشابهه صممت للاستخدام مع الراشدين ، وكلا الطريقتان محدودتان نتيجة نقص بيانات صدقهما وثباتهما ، وعدم وجود معلومات معيارية للمساعدة على تقرير متى يمكن اعتبار استجابة ما بمثابة مشكلة . ومن المؤكد أن هذه النقطة الأخيرة يمكن أن تنطبق على أغلب وسائل القياس المتاحة حتى الآن .

ومن المهم أيضاً التأكيد على أنه ليس من الضرورى أن يكون المقدار المطلق، أو شدة تقدير الاستجابة هو الأمر المهم فى تقييم مهارات السلوك الاجتماعى الصريح . فقد يكون العامل الجوهرى فى تقدير أحكام الكفاءة الاجتماعية هو متى وكيف تحدث الاستجابة . ويتعين توجيه الاهتمام إلى التتابع التفاعلى للسلوك أثناء التقييم (Becker et al., 1987) . وبالمثل : فإن السلوك المُشكل ليس أحادى الاتجاه بالضرورة ؛ حيث قد تتزايد الاستجابة أو تتعرض للعطب ، مثال ذلك أن الإفراط فى الحديث قد يكون مشكلة بالقدر نفسه الذى يكون عليه الإقلال فى الحديث اللفظى إلى حده الأدنى مشكلة .

الملاحظة السلوكية فى مواقف محاكاة

نتيجة لصعوبات القيام بملاحظات فى المواقف الطبيعية ، فإن التفاعلات المستثارة وطرق مثل لعب الأدوار والمواقف المبتكرة أصبحت تستخدم بإنتظام وقد نشر ريم ومارستون Rehm and Marston (1968) واحداً من التقارير المبكرة للغاية ، حول استخدام طريقة لعب الأدوار لتقدير الملاءمة الاجتماعية ، وقد طورا ماأصبح يعرف باسم النموذج (١) لحدود كثير من أساليب لعب الأدوار ، وهو اختبار موقف لعب الأدوار (٢) . ويقدم فى هذا الاختبار أوصاف لعشر مواقف ، تتعلق بالأنشطة الجنسية الغيرية للمفحوصين، من خلال جهاز توصيل صوتى خارجى المصدر (٣) . ويتم تقييم الاستجابات بواسطة محكمين مدربين على عدد من المقاييس الكلية . ومنذ ذلك الحين نشر جولد سميث وماكفال Gold smith and McFall (1975) طريقة مشابهة للاستخدام مع المرضى السيكاتريين ، كما نشر ايزلر وزملاؤه Eis-ler et al., (1973) اختبار التوكيد السلوكى (٤) ، وقد أجرى العديد من البحوث على نطاق واسع على هذا الاختبار وعلى صورة معدله له (٥) (Eisler et al., 1975) . وقد نشر بليك وزملاؤه Belleck et al. (1978) ارتباطاً جيداً بين تقديرات المحكمين وتقدير المعالجين ، وثباتاً مرتفعاً بين المحكمين ، وقدم ايزلر وزملاؤه Eisler et al. (1975) دلائل على اتساق داخلى جيد بين البنود .

هناك اختبار آخر للعب الأدوار ، يستخدم على نطاق واسع ، هو اختبار التفاعل الاجتماعى المستثار (٦) (SSIT; Curran, 1982) ، ويتضمن هذا الاختبار ثمانية مشاهد ، مقننة للعب الأدوار ، ويُقيم

(1) Prototype.
(2) The Role Play Situation Test.
(3) Intercom.
(4) Behavioral Assertiveness Test (BAT).
(5) BAT-R.
(6) Stimulated Social Interaction Test.

العملاء من حيث مهارتهم الاجتماعية وقلقهم على مقياسين ، يتكون كل منهما من ١١ نقطة . ويذكر أن (Payne and Halford, 1990) ثباتاً مابين المقدرين على هذا المقياس جيد.

وعلى الرغم من الثبات الجيد لمقاييس لعب الأدوار ، إلا أن بليك وزملاءه (Belleck et al., 1978) يثيرون قضية ما إذا كان لعب الأدوار يعبر عن السلوك الحقيقى فى الحياة . وقد وُجد ارتباط ضعيف بين التقديرات على اختبار التوكيد السلوكى لأشكال سلوكية معينة ، مثل : كمون الاستجابة والمقاييس السلوكية المستخلصة من المواقف الجمعية فى عنبر المستشفى . ونتيجة لإثارة بليك وزملائه (المرجع السابق) هذه القضية حول مدى صدق لعب الأدوار ، أصبح من المتعين الحذر فى استخدام هذا الأسلوب . كما يتعين التحقق من المعلومات المستخلصة منه ، كلما كان ذلك ممكناً ، من خلال مقارنتها بمصادر بيانات أخرى . وهناك مؤلفون آخرون يؤيدون استخدام لعب الأدوار نتيجة للبيانات المفيدة ، التى يمكن الحصول عليها منها ، فيما يتعلق بالأحكام العامة عن الكفاءة الاجتماعية ، واستخدام مهارات اجتماعية معينة . ويمكن سؤال العميل عن مشاعر القلق وظهور أفكار غير توافقية فى بعض المواقف المعينة ،أثناء لعب الأدوار . ويقدم ويسبرج وزملاؤه (1979) Wessburg et al. بيانات ، توحى أن التقييم باستخدام لعب الأدوار يمكن أن يكون صادقاً فى بعض المواقف . وقد قورنت استجابات طلاب جامعيين فى موقفين من مواقف المحاكاة للتفاعل مع الجنس الآخر ، وموقفين فى غرف الانتظار ، ووجد معامل ارتباط مرتفع بين التقديرات العامة للكفاءة الاجتماعية ، وبين التفاعلات فى حجرة الانتظار ، والتفاعلات المستثارة ، وبين التفاعلين المستثارين وبعضهما . غير أنه من المشكوك فيه أن يكون موقف حجرة الانتظار مكافئاً لمواقف الحياة اليومية الطبيعية ، وبهذا تظل تحفظات بليك وزملائه (1978) Belleck et al. قائمة .

التقييم الفسيولوجى

مجال آخر يتعين الإشارة إليه هو التقييم الفسيولوجى . ووفقاً لما سبق مناقشته : فهناك حاجة لفحص القدرة على تنظيم وضبط نُظم الاستجابة الفسيولوجية المختلفة ، مثل تلك المتضمنة فى القلق والخوف والغضب ، ويحتمل أن تتدخل الاستجابات المفرطة فى هذه المجالات ، فى كفاءة الاستجابة الاجتماعية (McFall, 1982) ، ولهذا يكون التدخل ضرورياً .

ويثير إيزلر (1976) Eisler التساؤل حول العلاقة بين الكفاءة الاجتماعية والإثارة الفسيولوجية المرتفعة ، مبيناً أن بعض الناس يمكن أن يكونوا مرتفعى المهارة الاجتماعية ، خلال حالات الإثارة الفسيولوجية (مثال ذلك : الحديث العام) بينما يتأثر آخرون بطريقة عكسية فى حالات الإثارة الفسيولوجية المرتفعة . وبذا فإن العلاقة بين الاستجابات الفسيولوجية والحركية غير متسقة ، ويتعين على الأقل أخذها فى الاعتبار عند تقييم الكفاءة الاجتماعية .

ملخص وخلاصة

رسم هذا الفصل الخطوط العريضة لمنحى عملى متعدد المستويات لتقييم مشكلات التفاعل الاجتماعى ، ومن الواضح أن الكفاءة الاجتماعية تتحدد من خلال مدى واسع ، من العوامل المتعلقة بالفرد والبيئة والناس الآخرين . وتهدف عمليات التقييم تحديد طبيعة صعوبات التفاعل لدى العميل وأسبابها ، حتى يمكن التعامل مع هذه العوامل خلال العلاج . وهناك حاجة للحصول على المعلومات من مصادر تقييم مختلفة بما فى ذلك الفرد نفسه ، والأشخاص ذوى الأهمية بالنسبة له ، ومن خلال الملاحظة السلوكية . ولسوء الحظ .. فإن الكثير من طرق التقييم المتاحة مازالت تفتقر إلى التأكيد ، وذلك فيما يتعلق بثباتها وصدقها . وهناك نقص ملحوظ فى أساليب التقييم الإكلينيكية المفيدة فى مجالات أخرى للتقييم ، مثل : المهام المعرفية فى مهارات حل المشكلات . وفوق كل ذلك فقد أقُترحت خطة تقييم تكشف عن مجال واسع من التفسيرات الممكنة لعدم الملاءمة الاجتماعية ، وذلك باستخدام مجموعة من الأساليب المتنوعة ، التى صممت للكشف عن بيانات ثابتة وصادقة .

References

Archer, D. and Akert, R. M. (1977) 'Words and everything else: verbal and non-verbal areas in social interpretation', *Journal of Personality and Social Psychology* 35: 443–9.

Argyle, M. and Kendon, A. (1967) 'The experimental analysis of social performance', in L. Berkowitz (ed.) *Advances in Experimental Social Psychology. Vol. 3*, New York: Academic Press.

Arkowitz, H. (1977) 'Measurement and modification of minimal dating behaviour', in M. Herson, R. Eisler and P. Miller (eds) *Progress in Behaviour Modification. Vol. 5*, New York: Academic Press.

Arnkoff, D. B. and Glass, C. R. (1989) 'Cognitive assessment in social anxiety and social phobia', *Clinical Psychology Review*, 9: 61–74.

Baggs, K. and Spence, S. H. (1990) 'Effectiveness of booster sessions in the maintenance and enhancement of treatment gains following assertion training', *Journal of Consulting and Clinical Psychology* 58: 845–54.

Becker, R. E., Heimberg, R. G. and Bellack, A. S. (1987) *Social-skills Training for Depression*, New York: Pergamon Press.

Bellack, A. S., Hersen, M. and Turner, S. M. (1978) 'Role-play tests for assessing social-skills. Are they valid?' *Behaviour Therapy* 9: 448–61.

Bellack, A. S., Morrison, R. L., and Mueser, K. T. (1989) 'Social-problem-solving in schizophrenia', *Schizophrenia Bulletin* 15: 101–16.

Benton, M. K., and Schroeder, H. E. (1990) 'Social skills training with schizophrenics: A meta-analytic evaluation', *Journal of Consulting and Clinical Psychology* 58: 741–7.

Bryant, B. M., and Trower, P. E. (1974) 'Social difficulty in a student sample', *British Journal of Educational Psychology* 44: 13–21.

Bryant, B. M., Trower, P., Yardley, K., Urbieta, H. and Letemendia, F. (1976) 'A survey of social inadequacy among psychiatric out-patients', *Psychological Medicine* 6: 101–12.

Buck, R. (1984) *The Communication of Emotion*, New York: Guilford.

Butler, L. and Meichenbaum, D. (1981) 'The assessment of interpersonal problem-solving skills', in P. C. Kendall and S. D. Hollon (eds) *Assessment Strategies for Cognitive Behavioural Interventions*, New York: Academic Press.

Cavell, T. A. (1990) 'Social adjustment, social performance and social skills: A tri-component model of social competence', *Journal of Clinical Child Psychology* 19: 111–22.

Cowen, E. L., Pederson, A., Babigon, H., Izzo, L. D. and Trost, M. A. (1973) 'Long-term follow-up of early detected vulnerable children', *Journal of Consulting and Clinical Psychology* 41: 438–46.

Curran, J. P. (1982) 'A procedure for the assessment of social-skills: The Simulated Social Interaction Test', in J. P. Curran and P. M. Monti (eds) *Social-skills Training: A Practical Handbook for Assessment and Treatment* (348–73), New York: Guilford.

Curran, J. P., Corriveau, D. P., Monti, P. M. and Hagerman, S. (1980) 'Social-skill and social anxiety: self-report measurement in a psychiatric population', *Behaviour Modification* 4: 493–512.

Dodge, K. A., and Murphy, R. R. (1984) 'The assessment of social competence of adolescents', in P. Karoly and J. J. Steffen (eds) *Adolescent behaviour disorders: Foundations and contemporary concerns* (61–173), Lexington, Mass.: Lexington.

Eisler, R. M. (1976) 'Behavioural assessment of social-skills', in M. Hersen and A. S. Bellack (eds) *Behavioural Assessment: A Practical Handbook*, New York: Pergamon Press.

Eisler, R. M., Milier, P. M. and Hersen, M. (1973) 'Components of assertive behaviour', *Journal of Clinical Psychology* 29: 295–99.

Eisler, R. M., Hersen, M., Miller, P. M. and Blanchard, E. B. (1975) 'Situational determinants of assertive behaviour', *Journal of Consulting and Clinical Psychology* 43: 330–40.

Ekman, P. (1971) 'Universal and cultural differences in facial expressions of emotions', in J. K. Cole (ed.) *Nebraska Symposium on Motivation*, Nebraska: University of Nebraska Press.

Ellis, A. (1958) 'Rational psychotherapy', *Journal of General Psychology* 59: 35–49.

Feffer, M. H. (1959) 'The cognitive implications of role-taking behaviour', *Journal of Personality* 27: 152–68.

Gambrill, E. E., and Richey, C. A. (1975) 'An assertion inventory for use in assessment and research', *Behaviour Therapy* 6: 550–61.

Galassi, J. P., DeLo, J. S., Galassi, M. D. and Bastein, S. (1974) 'The College Self-expression Scale: a measure of assertiveness', *Behaviour Therapy* 5: 165–71.

Glasgow, R. E. and Arkowitz, H. (1975) 'The behavioural assessment of male and female social competence in hyadic heterosexual interactions', *Behaviour Therapy* 6: 488–98.

Glass, C. R., Merluzzi, T. V., Biever, J. L., and Larsen, K. H. (1982) 'Cognitive assessment of social anxiety: Development and validation of a self-statement questionnaire', *Cognitive Therapy and Research* 6: 37–55.

Goldsmith, J. D. and McFall, R. M. (1975) 'Development and evaluation of an interpersonal skill-training program for psychiatric in-patients', *Journal of Abnormal Psychology* 84: 51–8.

Halford, W. K. and Foddy, M. (1982) 'Cognitive and social-skill correlates of social anxiety', *British Journal of Clinical Psychology* 21: 17–28.

Hartman, L. (1984) 'Cognitive components of social anxiety', *Journal of Clinical Psychology* 40: 137–9.

Heppner, P. P., and Peterson, C. H. (1982) 'The development and implementation of a personal problem-solving inventory', *Journal of Counselling Psychology* 29: 66–75.

Hymel, S. and Asher, S. R. (1977) 'Assessment and training of isolated children's social-skills', paper presented at the biennial meeting of the Society for Research in Child Development, (March) New Orleans, Louisiana.

Jackson, H., and Moffat, N. J. (1987) 'Impaired emotional recognition following severe head injury', *Cortex* 23: 293–300.

Jones, R. G. (1969) 'A factored measure of Ellis' irrational belief system, with personality and adjustment correlates', doctoral dissertation, Texas Technological College, 1968, Dissertation Abstracts, International 29: 4379B–4380B (University Microfilms No. 69–6443).

Lowe, M. R. (1985) 'Psychometric evaluation of the Social Performance Survey Schedule: Reliability and validity of the positive subscale', *Behaviour Modification* 9: 193–210.

Lowe, M. R. and Cautela, J. R. (1978) 'A self-report measure of social-skill', *Behaviour Therapy* 9: 535–44.

McCormick I. A. (1984) 'A simplified version of the Rathus Assertiveness Schedule', *Behavioural Assessment* 7: 95–9.

McFall, R. M. (1982) 'A review and reformulation of the concept of social skills', *Behavioural Assessment* 4: 1–33.

McFall, R. M. and Lillesand, D. B. (1971) 'Behaviour rehearsal with modelling and coaching in assertion training', *Journal of Abnormal Psychology* 77: 313–23.

McFall, R. M. and Marston, A. B. (1970) 'An experimental investigation of behaviour rehearsal in assertive training', *Journal of Abnormal Psychology* 76: 295–303.

Mariotto, M. J., Farrell, A. D. and Wallender, J. L. (1979) 'A multimethod validation of the survey of heterosexual interactions as a screening instrument for heterosocial-skill and anxiety research', unpublished manuscript, University of Houston.

Morrison, R. L. and Bellack, A. (1981) 'The role of social perception in social skills', *Behaviour Therapy* 12: 69–79.

Patterson, G. R., Hops, H. and Weiss, R. L. (1975a) 'Interpersonal skills training for couples in early stages of conflict', *Journal of Marriage and the Family* 37: 295–303.

Patterson, G. R., Reid, J. D., Jones, R. R. and Conger, R. E. (1975b) *A Social Learning Approach to Family Intervention. Vol. 1*, Eugene, Oregon: Castalia.

Payne, P. V. and Halford, W. K. (1990) 'Social skills training with chronic schizophrenic patients living in community settings', *Behavioural Psychotherapy* 18: 49–64.

Platt, J. J. and Spivack, G. (1975) *Manual for the Means–Ends Problem-Solving Procedures (MEPS)*, Philadelphia: DMHS.

Rathjen, D. P. (1980) 'An overview of social competence', in D. P. Rathjen and J. P. Foreyt (eds) *Social Competence. Interventions for Children and Adults*, New York: Pergamon.

Rathus, S. (1973) 'A 30-item schedule for assessing assertive behaviour', *Behaviour Therapy* 4: 398–406.

Rehm, L. P. and Marston, A. R. (1968) 'Reduction of social anxiety through modification of self-reinforcement: an instigation therapy technique', *Journal of Consulting and Clinical Psychology* 32: 565–74.

Richardson, F. C. and Tasto, D. L. (1976) 'Development and factor analysis of a social anxiety inventory', *Behaviour Therapy* 7: 453–62.

Roff, M. (1970) 'Some life history factors in relation to various types of adult maladjustment', in M. Roff and D. Ricks (eds) *Life History Research in Psychopathology*, Minneapolis: University of Minnesota Press.

Roff, M., Sells, B. and Golden, M. (1972) *Social Adjustment and Personality Development in Children*, Minneapolis: University of Minnesota Press.

Rosenthal, R., Hall, J. A., DiMatteo, M., Rogers, P. and Archer, D. (1979) *Sensitivity to Nonverbal Communications: The PONS Test*, Baltimore: Johns Hopkins University Press.

Spence, S. H. (1980) *Social-skills Training with Children and Adolescents: A Counsellor's Manual*, Windsor: NFER.

Spivack, G. and Shure, M. B. (1976) *Social Adjustment of Young Children. A Cognitive Approach to Solving Real Life Problems*, London: Jossey Bass.

Trower, P. (1979) 'Fundamentals of interpersonal behaviour: a social-psychological perspective', in A. S. Bellack and M. Hersen (eds) *Reseach and Practice in Social-skills Training*, New York: Plenum Press.

Trower, P., Bryant, B. and Argyle, M. (1978a) *Social-skills and Mental Health*, London: Methuen.

Trower, P., Yardley, K., Bryant, B., and Shaw, P. (1978b) 'The treatment of social failure: A comparison of anxiety-reduction and skills-acquisition procedures on two social problems', *Behaviour Modification* 2: 41–60.

Twentyman, C. T. and McFall, R. M. (1975) 'Behavioural training of social skills in shy males', *Journal of Consulting and Clinical Psychology* 43: 384–95.

Twentyman, C. T. and Zimering, R. T. (1979) 'Behavioural training of social skills: a critical review', in M. Hersen, R. M. Eisler and P. M. Miller (eds) *Progress in Behaviour Modification. Vol. 7*, New York: Academic Press.

Van Hasselt, U. B., Hersen, M. M., Whitehall, N. B. and Bellack, A. S. (1979) 'Social-skill assessment and training for children: an evaluative review', *Behaviour Research and Therapy* 17: 413–439.

Watson, D. and Friend, R. (1969) 'Measurement of social evaluative anxiety', *Journal of Consulting and Clinical Psychology* 33: 448–57.

Wessburg, H. W., Mariotto, M. J., Congor, A. J ., Farrell, A. D. and Congor, J. C. (1979) 'Ecological validity of roleplays for assessing heterosexual anxiety and skill of male college students', *Journal of Consulting and Clinical Psychology* 47: 525–35.

Wolpe, J. and Lazarus, A. A. (1966) *Behaviour Therapy Techniques*, New York: Pergamon.

Zigler, E. and Phillips, L. (1961) 'Social competence and outcome in mental disorder', *Journal of Abnormal Psychology* 63: 264–71.